



# La *Loi sur la protection du consommateur* et le **commerce itinérant**

Contexte .....	1
Permis.....	1
Contrats interdits .....	2
Contenu du contrat écrit.....	3
Délai avant de fournir un service .....	4
Résolution du contrat .....	5
Perception d'un paiement .....	6
Annexe – Énoncé des droits de résolution du consommateur et formulaire de résolution .....	7

## Contexte

Des dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur* régissent le commerce itinérant.

Un commerçant itinérant fait des ventes ou sollicite des consommateurs dans le but de faire des ventes, ailleurs qu'à l'endroit où son commerce est établi.

## Permis

Parmi les exigences prévues par la Loi à l'égard des commerçants itinérants, on compte l'obligation d'être titulaire d'un **permis délivré par l'Office de la protection du consommateur**.

Pour obtenir ce permis, le commerçant itinérant doit notamment verser un **cautionnement** qui pourra servir éventuellement à dédommager les consommateurs dans les cas suivants :

- ➔ défaut du commerçant d'exécuter ses obligations ou un jugement de la cour;
- ➔ fermeture ou faillite du commerce;
- ➔ violation d'autres dispositions de la Loi.

Un seul permis vaut pour le commerçant et ses représentants.

Le fait d'être titulaire d'un permis de commerçant itinérant ne doit pas être invoqué par le commerçant pour assurer le consommateur de sa compétence, de son honnêteté ou de sa solvabilité. Ce permis lui confère uniquement le droit de faire du commerce itinérant.

Par ailleurs, certaines **municipalités** autorisent le porte-à-porte sur leur territoire à condition d'avoir délivré un permis au commerçant. D'autres municipalités interdisent la sollicitation porte-à-porte. Il est recommandé de s'informer au préalable.

## Contrats interdits

---

Depuis le 7 novembre 2024, à moins de se prévaloir d'une exception, il est interdit à un commerçant itinérant de conclure ou de participer à la conclusion (offrir de conclure, aider ou inciter à conclure ou solliciter en vue de conclure), même de façon accessoire, des contrats concernant :

- ➔ un **appareil de chauffage ou de climatisation** (ex. : climatiseur, thermopompe, fournaise, système de géothermie, etc.);
- ➔ un **service de décontamination**;
- ➔ un **service d'isolation**.

Cela inclut tout contrat ayant un lien avec l'un de ces biens ou services, par exemple un contrat d'entretien ou de garantie.

Il est aussi interdit à un commerçant itinérant, sauf exceptions, de conclure ou de participer à la conclusion d'un **contrat de crédit** ou de **location à long terme**.

Si un contrat est tout de même conclu malgré l'interdiction, le consommateur dispose d'un an, après le jour où il est signé par les deux parties, pour le résoudre.

## Exceptions aux contrats interdits

Les exceptions sont notamment les suivantes :

- ➔ **Institutions financières** : une banque ou une coopérative de services financiers peut conclure un contrat de crédit.
- ➔ **Services d'isolation** : un commerçant peut conclure un contrat concernant un service d'isolation chez un consommateur, à condition que ce dernier en fasse la demande expresse et qu'il n'y ait eu aucune sollicitation de la part du commerçant ailleurs qu'à son établissement.

- ➔ **Télécommunications** : une entreprise de radiodiffusion ou de télécommunications peut conclure, chez le consommateur, un contrat de location à long terme (ex. : pour la location d'un modem).
- ➔ **Réparation liée au chauffage ou à l'eau chaude** : un commerçant peut conclure, chez le consommateur, un contrat concernant un appareil essentiel au chauffage ou à la production d'eau chaude, incluant la location, quand toutes ces conditions sont respectées :
  - Il se présente chez le consommateur à la demande expresse de ce dernier pour réparer un appareil essentiel au chauffage ou à la production d'eau chaude.
  - L'appareil est irréparable et doit être remplacé.
  - Le consommateur demande expressément à conclure le contrat.
  - Le contrat porte uniquement sur le remplacement de l'appareil défectueux.
- ➔ **Évaluation** : un commerçant peut conclure, chez le consommateur, un contrat concernant un appareil de chauffage ou de climatisation, un service de décontamination ou d'isolation, ou un contrat de location quand toutes ces conditions sont respectées :
  - Il se présente chez le consommateur à la demande expresse de ce dernier, et cette demande ne fait pas suite à une prise de contact du commerçant dans le but d'être reçu chez le consommateur.
  - La demande du consommateur est faite dans le but d'obtenir une évaluation pour un bien ou un service.
  - Le contrat est conclu à la demande expresse du consommateur et il porte uniquement sur l'objet de l'évaluation.
  - S'il s'agit d'un contrat de location, il n'est pas à « coût élevé ».

## Contenu du contrat écrit

---

Le contrat doit être constaté par écrit et doit contenir une **description des biens visés** ou la **durée prévue des services fournis**, ainsi que les modalités afférentes aux **paiements**, à la **livraison** ou aux **prestations**.

De façon détaillée, il doit indiquer :

- ➔ le numéro de permis du commerçant itinérant;
- ➔ le nom, l'adresse, le numéro de téléphone ainsi que, le cas échéant, l'adresse électronique et le numéro de télécopieur de chaque établissement du commerçant itinérant au Québec et de chaque représentant du commerçant itinérant qui a signé le contrat;
- ➔ le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du consommateur ainsi que, le cas échéant, son adresse électronique et son numéro de télécopieur;
- ➔ la date de formation du contrat et l'adresse où il est signé;

- ➔ la description de chaque bien faisant l'objet du contrat, y compris, le cas échéant, sa quantité et l'année du modèle ou une autre marque distinctive, de même que la durée de chaque service prévu par le contrat;
- ➔ le prix comptant de chaque bien ou service;
- ➔ le montant de chacun des droits exigibles en vertu d'une loi fédérale ou provinciale;
- ➔ le total des sommes que le consommateur doit déboursier en vertu du contrat et, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée, le total des sommes qu'il doit déboursier mensuellement, même si les versements sont calculés sur une base autre que mensuelle;
- ➔ le cas échéant, les modalités de paiement. Dans le cas d'un contrat de crédit, ces modalités sont indiquées de la façon prévue à l'article 115, 125, 134 ou 150, selon qu'il s'agit d'un contrat de prêt d'argent, de crédit variable, de vente à tempérament ou d'un autre type de contrat de crédit;
- ➔ la fréquence et la date de chaque livraison et de chaque prestation d'un service, de même que la date prévue pour la dernière livraison ou prestation;
- ➔ le cas échéant, la description de chaque bien reçu en échange ou en acompte et de sa quantité ainsi que le prix convenu pour chaque bien;
- ➔ la faculté accordée au consommateur de résoudre le contrat à sa seule discrétion dans les 10 jours qui suivent celui où chacune des parties est en possession d'un double du contrat;
- ➔ toute autre mention prescrite par le *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*.

Le commerçant a l'obligation d'annexer au double du contrat qu'il remet au consommateur un « **Énoncé des droits de résolution du consommateur** » et un **formulaire de résolution** conformes au modèle prévu par le Règlement.

## Délai avant de fournir un service

---

**Dans les 10 jours** suivant celui où le consommateur a reçu un exemplaire du contrat, le commerçant itinérant ne peut **fournir aucun des services** prévus au contrat, comme entreprendre des travaux ou installer un bien.

Toutefois, le commerçant peut commencer les travaux ou installer un bien avant la fin du délai de 10 jours dans les situations suivantes :

- ➔ dans le cas où le commerçant se prévaut d'une exception relative à une réparation liée au chauffage ou à l'eau chaude, ou encore à une évaluation;
- ➔ dans le cas d'un contrat de service de radiodiffusion ou de télécommunications, lorsqu'il s'agit d'installer un bien en vertu de ce contrat;
- ➔ dans le cas d'un contrat qui porte uniquement sur la réparation urgente d'une porte, d'une fenêtre ou d'une couverture d'un bâtiment, quand ce contrat est conclu chez le consommateur à la demande de ce dernier.

## Résolution du contrat

---

La résolution d'un contrat implique que le consommateur et le commerçant itinérant doivent se retrouver dans la situation où ils étaient **avant la formation du contrat**.

À compter du moment où le consommateur et le commerçant itinérant ont un exemplaire du contrat en leur possession, le consommateur peut le résoudre sans frais et sans motif dans un **délai de 10 jours**.

Le délai de résolution de 10 jours est étendu à **un an** à compter de la date de la formation du contrat, à la discrétion du consommateur et sans l'intervention du tribunal, lorsque l'une ou l'autre des situations suivantes se produit :

- ➔ le commerçant n'était pas titulaire d'un permis prévu par la Loi lors de la formation du contrat;
- ➔ le commerçant n'a pas fourni le cautionnement exigé au moment de la formation du contrat;
- ➔ le contrat ne respecte pas les règles de formation et de forme prescrites;
- ➔ le commerçant ne livre pas le bien ou ne fournit pas le service dans les 30 jours qui suivent la date indiquée au contrat ou la date ultérieure convenue avec le consommateur (sauf lorsque le consommateur accepte hors délai cette livraison ou cette prestation);
- ➔ un « Énoncé des droits de résolution du consommateur » et un formulaire de résolution conformes au modèle prévu par le Règlement ne sont pas joints au contrat lors de sa formation;
- ➔ le commerçant a conclu un contrat interdit le 7 novembre 2024 ou après.

Les délais de résolution comprennent les samedis, les dimanches et les jours fériés, sauf si l'une de ces journées coïncide avec le dernier jour inscrit au contrat. L'échéance sera alors reportée au jour ouvrable suivant.

Le consommateur se prévaut de la faculté de résolution par la remise du bien au commerçant itinérant ou à son représentant, en retournant le formulaire prévu à la Loi ou par un autre avis écrit à cet effet.

Le contrat est résolu de plein droit à compter de la remise du bien ou de l'envoi du formulaire ou de l'avis.

### Autre contrat conclu avec l'intervention du commerçant itinérant

À compter du 7 novembre 2024, tout contrat conclu accessoirement à un contrat conclu avec un commerçant itinérant, à la suite d'une forme d'intervention de ce dernier, forme un tout avec ce contrat. Cela est valable dès qu'un autre contrat est conclu, même avec un tiers commerçant.

Ainsi, la résolution du contrat de commerce itinérant entraîne automatiquement la résolution de cet autre contrat, peu importe avec qui il a été conclu. Le commerçant itinérant est alors responsable de rembourser au consommateur toutes les sommes qu'il a payées, incluant celles qu'il a payées à un autre commerçant.

Pour un contrat de commerce itinérant conclu avant le 7 novembre 2024, la résolution de ce contrat entraîne automatiquement celle du contrat de crédit ayant servi à financer l'achat du consommateur; ces deux contrats forment un tout dès que le contrat de crédit résulte d'une offre, d'une représentation ou d'une autre forme d'intervention du commerçant.

Si une somme a été versée au commerçant itinérant ou à un tiers commerçant, le commerçant itinérant dispose de 15 jours après l'expédition de l'avis de résolution, pour rembourser le consommateur.

Si le commerçant itinérant ne peut rendre au consommateur le bien reçu en paiement, en échange ou en acompte, il devra lui remettre le plus élevé de la valeur du bien ou du prix indiqué au contrat.

Si le consommateur doit remettre un bien au commerçant itinérant, ou vice versa, ce dernier assume, même en cas de force majeure, les risques de perte ou de détérioration :

1. du bien qui fait l'objet du contrat, jusqu'à l'expiration du délai de 15 jours;
2. du bien reçu en paiement, en échange ou en acompte, jusqu'à sa remise au consommateur.

Les frais de retour d'un bien sont à la charge du commerçant itinérant.

## Perception d'un paiement

---

Tant que le délai de résolution de 10 jours n'est pas expiré, il est **interdit** au commerçant itinérant **d'exiger ou même d'accepter un paiement** partiel ou total, à moins que le bien n'ait été livré au client.

### Mise en garde

En tout temps, une loi ou un règlement dont l'Office est chargé d'assurer l'application a préséance sur les informations contenues dans ce document.

## Annexe – Énoncé des droits de résolution du consommateur et formulaire de résolution

---

« (Loi sur la protection du consommateur, article 58)

### **ÉNONCÉ DES DROITS DE RÉOLUTION DU CONSOMMATEUR**

Vous pouvez résoudre ce contrat, pour n'importe quelle raison, pendant une période de 10 jours après la réception du double du contrat et des documents qui doivent y être annexés.

Si vous ne recevez pas le bien ou le service au cours des 30 jours qui suivent une date indiquée dans le contrat, vous avez 1 an pour résoudre le contrat. Toutefois, vous perdez ce droit de résolution si vous acceptez la livraison après cette période de 30 jours. Le délai d'exercice du droit de résolution peut aussi être porté à 1 an pour d'autres raisons, notamment pour absence de permis, pour absence ou pour déficience de cautionnement, pour absence de livraison ou pour non-conformité du contrat. Pour de plus amples renseignements, communiquez avec un conseiller juridique ou l'Office de la protection du consommateur.

Lorsque le contrat est résolu, le commerçant itinérant doit vous rembourser toutes les sommes que vous lui avez versées et vous restituer tout bien qu'il a reçu en paiement, en échange ou en acompte; s'il ne peut restituer ce bien, le commerçant itinérant doit remettre une somme correspondant au prix de ce bien indiqué au contrat ou, à défaut, la valeur de ce bien dans les 15 jours de la résolution. Dans le même délai, vous devez remettre au commerçant itinérant le bien que vous avez reçu du commerçant.

Pour résoudre le contrat, il suffit soit de remettre au commerçant itinérant ou à son représentant le bien que vous avez reçu, soit de lui retourner le formulaire proposé ci-dessous ou de lui envoyer un autre avis écrit à cet effet. Le formulaire ou l'avis doit être adressé au commerçant itinérant ou à son représentant, à l'adresse ci-dessous indiquée sur le formulaire ou à une autre adresse du commerçant itinérant ou du représentant indiquée dans le contrat. L'avis peut être remis en personne. Il peut aussi être donné par tout autre moyen. Il est recommandé d'utiliser un moyen qui permet au consommateur de prouver son envoi : par poste recommandée, par courrier électronique, par télécopieur ou par un service de messagerie.

## FORMULAIRE DE RÉSOLUTION

(partie détachable de l'annexe)

### À COMPLÉTER PAR LE COMMERÇANT

À : .....  
(nom du commerçant itinérant ou du représentant)

.....  
(adresse du commerçant itinérant ou de son représentant)

Numéro de téléphone du commerçant itinérant ou du représentant :  
(.....) .....

Numéro de télécopieur du commerçant itinérant ou du représentant :  
(.....) .....

Le cas échéant, adresse technologique du commerçant itinérant ou du représentant :  
.....

### À COMPLÉTER PAR LE CONSOMMATEUR

DATE : .....  
(date d'envoi du formulaire)

En vertu de l'article 59 de la Loi sur la protection du consommateur, j'annule le contrat  
n° ..... (numéro du contrat, s'il est indiqué)  
conclu le ..... (date de la formation du contrat)

à : .....  
(adresse où le consommateur a signé le contrat)

.....  
(nom du consommateur)

Numéro de téléphone du consommateur : (.....) .....

Numéro de télécopieur du consommateur : (.....) .....

Adresse électronique du consommateur : .....

.....  
(adresse du consommateur)

.....  
(signature du consommateur) »